

راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان کردی از دیدگاه زبان‌شناسی اجتماعی

بهمن زندی^۱ آرزو نجفیان^۲ کامبیز شاوله^{۳*}

(تاریخ دریافت: ۹۶/۵/۳، تاریخ پذیرش: ۹۶/۷/۳)

چکیده

عذرخواهی یکی از مهم‌ترین پدیده‌های اجتماعی-کاربردشناختی در مطالعات ادب کلامی است. این مقاله به بررسی راهبردهای عذرخواهی در زبان کردی می‌پردازد. در این پژوهش از روش کمی (پیمایشی) و کیفی (مصاحبه) استفاده شده و گردآوری داده‌ها از طریق پرسش‌نامه تکمیل‌گفت‌وگو (DCT) با شرکت ۱۲۰ نفر و نیز مصاحبه با ۲۴ گویشور زبان کردی سورانی، با تعداد برابر از هر دو جنس مذکر و مونث در سال ۱۳۹۵ش صورت پذیرفته است. علاوه بر متغیر جنسیت- که متغیر اجتماعی مهمی در فرهنگ کردی است- این پژوهش به بررسی تأثیر متغیرهای سن و جایگاه اجتماعی افراد در مفهوم‌سازی کارگفت عذرخواهی پرداخته است. اهمیت کاربرد خرده‌راهبردهای عذرخواهی در راستای تقویت عذرخواهی نیز در مطالعه حاضر نشان داده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها بیانگر استفاده مشابه هر دو جنس از راهبردهای عذرخواهی در موقعیت‌های مختلف، اما با بسامدهای متفاوت است، جز در چند موقعیت خاص. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که تنوع راهبردهای عذرخواهی بر اساس ماهیت و شدت خطا و با توجه به هنجارهای

۱. استاد زبان‌شناسی دانشگاه پیام‌نور.

۲. دانشیار زبان‌شناسی دانشگاه پیام‌نور.

۳. دانشجوی دکتری زبان‌شناسی دانشگاه پیام‌نور (نویسنده مسئول).

* k_shawaleh@yahoo.com

اجتماعی غالب در فرهنگ کردی، فراوان است. مطالعه حاضر جمع‌گرا بودن فرهنگ کردی را که سبب تفاوت در کاربرد راهبردهای عذرخواهی می‌شود، روشن می‌سازد.

واژه‌های کلیدی: زبان‌شناسی اجتماعی، کاربردشناسی زبان، کارگفت، راهبردهای عذرخواهی، ادب، زبان کردی.

۱. مقدمه

ماهیت اجتماعی زبان آن را با بسیاری از پدیده‌ها، روندها و عوامل اجتماعی - فرهنگی پیوند می‌دهد و این همبستگی یا پیوستگی به اندازه‌ای است که برخی زبان را آینه‌ای دانسته‌اند که پدیده‌ها و دگرگونی‌های مختلف اجتماعی-فرهنگی جامعه را منعکس می‌کند (زندى، ۱۳۹۳: ۴). در طول سه دهه گذشته، کارگفت عذرخواهی موضوعی مهم در مطالعات ادبی بوده است. در تعریف ادب^۱، واتس^۲ (۲۰۰۴) به صورت‌های مختلف رفتار اجتماعی اشاره می‌کند که در تمام فرهنگ‌های بشری مشاهده می‌شود. وی ملاحظه مشترک و متقابل نسبت به دیگران را وجه مشترک این صورت‌ها می‌شمارد. به باور وی، همکاری اجتماعی و ملاحظه‌کاری نسبت به دیگران از ویژگی‌های جهانی هر گروه فرهنگی - اجتماعی است. با وجود اهمیت این مفهوم در زبان‌های بشری، از مفهوم ادب به عنوان مفهومی جنبی و حاشیه‌ای در مقاله براون و لوینسون^۳ (۱۹۸۷) یاد شده است. عذرخواهی را می‌توان پدیده‌ای اجتماعی-کاربردشناختی^۴ دانست؛ زیرا عوامل کاربردشناختی و جامعه‌شناختی زبان به طور هم‌زمان اتفاق می‌افتند. با وجود اینکه پدیده عذرخواهی برای تمامی زبان‌ها و فرهنگ‌های بشری کاربرد دارد؛ اما موضوعی مختص هر زبان توصیف شده است که به وسیله بسیاری از عوامل اجتماعی که در فرهنگ‌های مختلف رواج دارند، تعیین می‌شود. پدیده عذرخواهی همانند مقوله ادب، از فرهنگی به فرهنگی دیگر متفاوت است؛ زیرا آنچه در فرهنگی خطا^۵ شمرده می‌شود، ممکن است در فرهنگی دیگر لزوماً خطا به حساب نیاید. به علاوه، هنجارهای اجتماعی نیز درجه خطا را تعیین می‌کنند و بر اساس آن «راهبردهای عذرخواهی»^۶ در فرهنگی خاص تعیین می‌شوند. به گفته کادار و میلز^۷ (۲۰۱۱) مفهوم «ابعاد اجتماعی»^۸ که شامل عواملی مثل جنسیت^۹، سن^{۱۰} و جایگاه اجتماعی^{۱۱} است، مفهومی نسبی است و در

راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان کُردی و... _____ بهمن زندی و همکاران

تعیین رفتار مؤدبانه در فرهنگ‌های مختلف مؤثر است. در بسیاری از فرهنگ‌های شرقی، این عوامل تأثیر زیادی بر اعمال مؤدبانه دارند؛ به این معنا که غفلت از آن‌ها (به‌ویژه سن و جایگاه اجتماعی) خطایی جدی شمرده می‌شود و رابطه بین طرفین را دچار مشکل می‌کند. برعکس، در فرهنگ غربی سن و جایگاه اجتماعی اهمیت چندانی ندارند.

هدف پژوهش حاضر، بررسی وجهه و کارگفت عذرخواهی به‌عنوان رویدادی زبانی - جامعه‌شناختی در زبان و فرهنگ کُردی است تا ابعاد جدیدی از جنبه‌های جمع‌گرایی و فردگرایی فرهنگ این قوم ارائه شود. این تحقیق به بررسی راهبردهای عذرخواهی در لهجه سورانی زبان کُردی می‌پردازد. مشخصه‌های اولیه که مدنظر قرار می‌گیرند شامل جنسیت (به‌عنوان متغیر اجتماعی اصلی)، سن و جایگاه اجتماعی (به‌عنوان متغیرهای فرعی) هستند. در رابطه با مفهوم وجهه به‌عنوان مفهومی کلیدی در ادب، می‌توان به نحوه مفهوم‌سازی مفهوم وجهه در زبان کُردی پرداخت. این پژوهش از طریق بررسی راهبردهای عذرخواهی در زبان کُردی، معنای ادب را آشکار می‌سازد. به‌طور خلاصه، این پژوهش به بررسی گفتارهای عذرخواهی گویشوران بومی‌زبان کُردی در ایران می‌پردازد. در این رهگذر، این پژوهش سؤالات نظری درباره ادب و مسائل فرهنگی را پاسخ خواهد داد:

۱. در زبان کُردی، جنسیت چه تأثیری بر استفاده از کارگفت عذرخواهی می‌گذارد؟
۲. در فرهنگ و زبان کُردی، عامل سن چه تأثیری بر نحوه استفاده از راهبردهای عذرخواهی می‌گذارد؟
۳. در فرهنگ و زبان کُردی، عامل جایگاه اجتماعی چه تأثیری بر نحوه استفاده از راهبردهای عذرخواهی می‌گذارد؟
۴. در فرهنگ و زبان کُردی، چگونه از راهبردهای ادب منفی و بی‌ادبی مثبت براون - لوینسون در راهبردهای عذرخواهی بهره گرفته می‌شود؟

۲. پیشینه پژوهش

بررسی پدیده ادب در کاربردشناسی زبان و زبان‌شناسی اجتماعی موضوع جدیدی در اروپای غربی و آمریکای شمالی است که از اواخر دهه ۱۹۶۰ و اوایل ۱۹۷۰م آغاز شده است. بررسی ادب در مطالعات زبانی چین و ژاپن سابقه‌ای طولانی دارد و به بیش از دو هزار سال می‌رسد. در اروپای غربی از اوایل قرن نوزدهم با رویکردهای متفاوتی به این پدیده پرداخته شده است که همگی پیش از ظهور کاربردشناسی زبان در دهه ۱۹۶۰م انجام شده‌اند. پدیده ادب زبانی طی چند دهه گذشته جایگاه والایی در مطالعات زبان شناختی پیدا کرده و آثار مختلفی درباره آن به چاپ رسیده است. اثر مشترک براون و لوینسون با عنوان «ادب: برخی جهانی‌های کارکرد زبان»^{۱۲} از تألیفات معتبر موجود و اثری کلاسیک در این مقوله به‌شمار می‌رود که بر تحقیقات زبان‌شناسان بعدی تأثیر گذاشته است. گرایس^{۱۳} نظریه‌پرداز تأثیرگذاری در این حوزه است که سنگ بنای مدل‌های ادب زبانی را گذاشت و یکی از پیش‌روان دانش کاربردشناسی زبان است. وی ضمن مطرح ساختن «اصول همکاری»^{۱۴} در گفت‌وگو که بر پایه چهار قاعده اصلی شکل گرفته بود، به ضرورت پرداختن به قاعده دیگری به نام ادب اشاره کرد و همین نکته بود که توجه زبان‌شناسان بعدی را به خود معطوف کرد و تحقیقات گسترده‌ای را در زمینه ادب زبانی پدید آورد.

راهبردهای زبانی مختلفی برای عذرخواهی به‌عنوان بخشی از ادب کلامی - وجود دارد که محققان برای طبقه‌بندی این راهبردها معیارهایی را تعریف کرده‌اند؛ از جمله فریزر^{۱۵} (۱۹۸۱)، کوهن و اولیشتین (۱۹۸۱)، کوهن و اولیشتین (۱۹۸۵)، اوون^{۱۶} (۱۹۸۳)، اولیشتین و بلوم-کولکا^{۱۷} (۱۹۸۴) و بلوم-کوکلا (۱۹۸۹). کوهن و اولیشتین راهبردهای عذرخواهی را به دو دسته عمومی و خاص تقسیم کردند و در ادامه آن بلوم-کولکا در دسته عمومی دو راهبرد معنایی «بیان معذرت» و «پذیرش مسئولیت» و در دسته خاص سه راهبرد «توضیح»، «پیشنهاد جبران» و «قول عدم تکرار» را تبیین کرد. تینگهام^{۱۸} (۱۹۹۳) و سریدهار^{۱۹} (۱۹۹۱) در پژوهش خود تأیید کرده‌اند که عوامل فرهنگی - اجتماعی در استفاده از راهبردهای کارگفت بسیار مؤثرترند. لی^{۲۰} (۱۹۹۲) در پژوهش خود، به این حقیقت دست یافته است که وقتی دو طرف صحبت، به ادب

راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان گُردی و... _____ بهمن زندی و همکاران

بیشتر نیاز داشته باشند، الزاماً از راهبردهای سلبی بیشتری استفاده نمی کنند؛ بلکه راهبردها را به صورتی ماهرانه تر، برای نشان دادن ادب به کار می برند و در واقع، تلفیقی از دو یا چند راهبرد را در پیش می گیرند. سریده‌ها و همکارش (۱۹۹۱) نظریه براون و لوینسون (۱۹۸۶) را درباره تأثیر فاصله اجتماعی، قدرت و خطر بر انتخاب راهبردهای کلی ادب، تأیید کرده‌اند. چانگ^{۲۱} (۱۹۹۵) در مطالعه‌ای میان‌رشته‌ای درباره راهبردهای ادب درخواست، دریافته است که ارزش‌های فرهنگی، فاصله اجتماعی، قدرت، عوامل شخصیتی و موقعیتی، حق و اجبار در انتخاب راهبردهای ادب، نقش دارند. مشارکان برای مخاطب ناآشنا (اعم از برابر و نابرابر)، بیشتر از گفتار غیرمستقیم استفاده می کنند و وقتی درخواست کننده فکر می کند حقش ضایع شده است، با مشارکان ناآشنا و برابر، از گفتار مستقیم استفاده می کند.

تعداد معدودی مقاله و پایان‌نامه در زمینه بررسی راهبردهای عذرخواهی و عوامل مؤثر بر تولید و درک این کارگفت به زبان فارسی به رشته تحریر درآمده است. از جمله این پژوهش‌ها می توان به مقاله دکتری گلناز نابخش در دانشگاه ادینبورگ و پایان‌نامه حسن نجفی در دانشگاه شیراز اشاره کرد که به بررسی الگوهای عذرخواهی مبتنی بر عوامل جامعه‌شناختی و کاربردشناختی زبان می پردازند. یگانه (۱۹۹۶) در بررسی تأثیر سن و جنسیت بر ادب دریافته است سخنگویان فارسی زن در مقایسه با سخنگویان مرد، مؤدب تر و دانش آموزان بزرگ تر نیز از دانش آموزان کوچک تر با ادب تر هستند. شمس (۱۹۹۶) در پژوهش خود به این نتیجه رسید فارسی زبانان ادب سلبی را بیش از ادب ایجابی به کار می گیرند و جنسیت و نیز وضعیت اجتماعی و اقتصادی افراد هیچ تفاوت معناداری در نوع و تعداد وقوع راهبردها ایجاد نمی کند. اکبری (۲۰۰۲الف) در پژوهشی درباره زبان فارسی نشان داده است زنان در مقایسه با مردان عبارتهای مفصل تری را به کار می برند. به عقیده وی در گفتار زنان عبارتهای حاکی از همدردی و کلمه‌های زشت، بیشتر از عبارتهای مردان دیده می شود و خلاف جنسیت، وضعیت اقتصادی و اجتماعی فرد در انتخاب راهبردها مؤثر نیست. اکبری (۲۰۰۲ب) در پی مقایسه راهبردهای فارسی زبانان با مدل براون و لوینسون (۱۹۸۷) نشان داده است در میان گفتارهای انسان‌ها به عنوان موجوداتی عقلانی و دارای وجهه، شباهت‌های زیادی با

یکدیگر وجود دارد. اسلامی راسخ (۲۰۰۴) در پی مقایسه راهبردهای حفظ وجهه بین زبان‌های انگلیسی و آمریکایی و فارسی دریافته است کارگفت عذرخواهی رایج‌ترین راهبرد حفظ‌کننده وجهه در هر دو گروه است. افقری (۲۰۰۷) با مقایسه صورت‌های کلیشه‌ای عذرخواهی در زبان‌های فارسی و انگلیسی دریافته است عذرخواهی در زبان فارسی هم عموماً در چارچوب مقوله‌های کشف‌شده در مطالعات غربی روی می‌دهد و یک عبارت مستقیم بیانگر عذرخواهی و قبول مسئولیت همواره پربسامدترین صورت کلیشه‌ای در بیشتر موقعیت‌های عذرخواهی است. صفارمقدم (۱۳۸۸) با مقایسه عناصر ادب در زبان‌های فارسی و گره‌ای، آن‌ها را دارای وجوه مشترک فراوان در پدیده جهانی ادب دانست که در زمینه‌های تاریخی، اجتماعی و فرهنگی ریشه دارد. مدرس خیابانی (۱۳۹۱) به کمک برخی دستاوردهای زبان‌شناختی و تهیه پیکره زبانی از پنج مجموعه طنز تلویزیونی، میزان رعایت ادب زبانی در مجموعه‌های طنز سیما را بررسی کرده و به این نتیجه رسیده است که میزان صریح‌گویی در زبان مجموعه‌های طنز در حال افزایش و در مقابل میزان رعایت ادب زبانی در حال کاهش است.

تا جایی که در منابع فارسی، انگلیسی و گُردی در داخل و خارج جست‌وجو شد، هیچ گونه مطالعه مدون و علمی بر روی راهبردهای کاربرد و درک کارگفت عذرخواهی در زبان کردی به صورت مستقل انجام نشده است. گرچه چند پژوهش علمی در حوزه تطبیقی و بین‌زبانی انجام شده است، از جمله صادقی (۲۰۱۳) در مقاله «بررسی بین‌زبانی کارگفت عذرخواهی» به بررسی شباهت‌ها و تفاوت‌های تولید راهبردهای عذرخواهی توسط بچه‌های فارس‌زبان و کردزبان کرمانشاهی پرداخته است. وی تفاوت‌های مهمی در استفاده از راهبردهای عذرخواهی در زبان‌های فارسی و کردی کرمانشاهی یافته است. همچنین تفرجی (۲۰۱۲) در مقاله‌ای با عنوان «راهبردهای عذرخواهی دوزبانه‌های گُرد-فارس» به بررسی کاربرد این کارگفت بر اساس متغیرهای جنسیت و تحصیلات افراد دوزبانه گُرد-فارس پرداخته است. وی به این نتیجه رسید که کردهای دوزبانه ایلامی به استفاده از راهبردهای خاص برای عذرخواهی تمایل دارند. به علاوه، او تفاوت‌های مردان و زنان دوزبانه را در کاربرد عذرخواهی تبیین می‌کند. ولی‌زاده و همکاران (۲۰۱۵) الگوهای تولید کارگفت درخواست^{۲۲} را در گفتار فارس‌زبان‌ها و

راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان گُردی و... _____ بهمن زندگی و همکاران

کردزبان‌های ایلامی بر اساس عوامل اجتماعی مختلف مقایسه کردند. آن‌ها تفاوت‌های معنی‌داری در گفتار گویشوران فارس و کردزبان بر اساس متغیرهای سن و تحصیلات هنگام عذرخواهی به‌دست آوردند.

۳. چارچوب نظری

براساس طبقه‌بندی‌های مختلف زبان‌شناسان، عذرخواهی از دیدگاه‌های مختلفی نگریسته می‌شود. برای مثال، در نظریه کارگفت آستین، عذرخواهی در زمره کارگفت‌های بیانی طبقه‌بندی می‌شود. همچنین سرل^{۳۳} عذرخواهی را کارگفتی بیانی می‌داند. این عمل حافظ وجهه^{۳۴} ممکن است شامل اعمال کلامی مثل «متأسفم!» در کنار اعمال کلامی و غیرکلامی دیگر مثل حرکات صورت باشد. براساس این تعاریف، عذرخواهی همواره با خطا هم‌بسته است. گرچه خطا رایج‌ترین رویداد مستلزم عذرخواهی است؛ اما گاهی گوینده بدون اینکه مرتکب خطایی شده باشد، عذرخواهی می‌کند. برای نمونه، شخص «الف» قول می‌دهد برای شخص «ب» در عرض یک هفته کاری انجام دهد؛ بعد از یک هفته، «الف» به‌علت عدم توانایی در انجام آن کار از شخص «ب» عذرخواهی می‌کند. در این موقعیت‌ها خطایی انجام نشده است، بلکه فقط در وعده به‌قول کوتاهی اتفاق افتاده است. به‌علاوه، در این تعریف با توصیف عذرخواهی به‌عنوان کارگفت، از نقش اعمال غیرکلامی در فرایند عذرخواهی غفلت شده است.

پیدا است که عذرخواهی به‌عنوان رخداد کلامی مربوط به حوزه ادب کلامی، نقش مهمی در تعاملات روزمره دارد و پدیده‌ای بسیار پرکاربرد در زبان‌های طبیعی است. براون و لوینسون (۱۹۸۳) آغازگر مطالعات در این حوزه به‌شمار می‌روند و کارهای آنان توجه بسیاری از زبان‌شناسان را به خود جلب کرده است. این پژوهش‌های درون-فرهنگی یا بین‌فرهنگی منحصر به یک زبان نیست و بسیاری از زبان‌ها را در این زمینه بررسی کرده‌اند. عذرخواهی همانند پدیده ادب با راهبردهای بسیاری بیان می‌شوند. این راهبردها به عوامل زیادی مثل میزان شدت خطا، موقعیت، جایگاه اجتماعی گوینده و شنونده، فاصله اجتماعی، قدرت، جنسیت، سن و... بستگی دارند. براون و لوینسون

معتقدند افراد به دنبال انجام یک عمل تهدیدکننده و جبهه، عذرخواهی می‌کنند. با انجام این کار، آن‌ها به تخطی از وجهه منفی شنونده تمایل نشان نمی‌دهند و برای جبران تخطی خود عذرخواهی می‌کنند. افراد معمولاً اصطلاحات زیادی را که اثر یکسانی دارند، به کار می‌برند و گاهی در کنار آن‌ها اعمال محترمانه غیرکلامی را انجام می‌دهند. آن‌ها دست‌کم چهار شیوه برای بیان عذرخواهی و عدم تمایل خود به انجام عمل تهدیدکننده و جبهه انجام می‌دهند: پذیرش خطا، بیان اکراه، ارائه دلیل منطقی و تقاضای بخشش.

کوهن و اولشتین (۱۹۸۱)، اولشتین و کوهن (۱۹۸۳) و بلوم-کولکا و اولشتین (۱۹۸۴) شش راهبرد را برای عذرخواهی مشخص کرده‌اند: ۱) ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی (IFID)، ۲) پذیرش مسئولیت^{۲۵}، ۳) شرح/توضیح^{۲۶}، ۴) پیشنهاد جبران^{۲۷}، ۵) قول عدم تکرار^{۲۸} و ۶) نگرانی برای شنونده^{۲۹}. این راهبردها در این فصل به طور دقیق بیان می‌شوند و نحوه استفاده آن‌ها در زبان کردی در فصل‌های بعدی به تفصیل و بر پایه اطلاعات تجربی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

گوشوران می‌توانند این راهبردها را به صورت اصطلاحات انعطاف‌پذیر به کار برند. این راهبردها معمولاً با تشدیدکننده‌هایی^{۳۰} مثل «خیلی»، «بسیاری» و «واقعاً» همراه هستند. این تشدیدکننده‌ها به تعدیل راهبردهای عذرخواهی کمک می‌کنند. عذرخواهی پدیده‌ای خاص در هر فرهنگ است. عذرخواهی بیش از آنکه بیانگر صمیمیت باشد، نشانه احترام است؛ لذا می‌توان آن را در ذیل ادب منفی طبقه‌بندی کرد. در واقع ارتکاب خطا عملی بی‌ادبانه است که سبب ازدست‌رفتن وجهه می‌شود. موقعیت ارتکاب خطا مستلزم عذرخواهی است تا بی‌ادبی به حداقل برسد و تعادل اجتماعی بازیابی شود.

۴. روش‌شناسی تحقیق

روش انجام این پژوهش روش کمی (پیمایشی) و کیفی (مصاحبه) و شیوه گردآوری اطلاعات میدانی با استفاده از پرسش‌نامه و مصاحبه است. جامعه آماری تحقیق را گوشوران کردزبان سورانی در سال ۱۳۹۵ تشکیل داده‌اند. برای انتخاب گوشوران از روش نمونه‌گیری سهمیه‌ای^{۳۱} استفاده شده است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات

راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان کُردی و... _____ بهمن زندی و همکاران

پرسش‌نامه تکمیل گفت‌وگوست که بر اساس دوازده موقعیت طراحی شد. این موقعیت‌ها شامل رایج‌ترین خطاهایی است که در فرهنگ کردی به عذرخواهی نیاز دارند. این دوازده موقعیت بر اساس فاصله اجتماعی، جایگاه اجتماعی، انواع خطا و شدت خطا متنوع هستند (نک: جدول ۱). داده‌های پرسش‌نامه تکمیل گفت‌وگو به وسیله تکنیک مصاحبه پشتیبانی شدند. مصاحبه در استخراج اطلاعات درباره مفهوم‌سازی عذرخواهی، ضرورت عذرخواهی، نقش عوامل اجتماعی (سن، جنسیت، جایگاه اجتماعی) به کار رفته است. مصاحبه برای جمع‌آوری ویژگی‌های خاص کارگفت عذرخواهی در فرهنگ کردی نیز به کار رفته است.

وجه تمایز پرسش‌نامه تکمیل گفت‌وگو در تحقیق حاضر، این است که بر اساس ویژگی‌های فرهنگ کردی تهیه شده است؛ بنابراین، پاسخ‌گوی کردزبان با موقعیتی تخیلی مواجه نیست. کاربرد موقعیت‌های انتخابی در مطالعه آزمایشی از طریق تکمیل فرم‌های ارزیابی توسط پاسخ‌گویان، تأیید شد. این موقعیت‌ها از نظر پاسخ‌گویان در فرهنگ کردی وجود داشتند. واقعی بودن موقعیت‌ها باعث اعتبار بیشتر می‌شود. بنابراین، انتظار می‌رود اطلاعات به موقعیت‌های واقعی نزدیک‌تر باشند.

دیگر عامل اجتماعی در دسته‌بندی گویشوران سن آنان بود؛ لذا آن‌ها به دو دسته تقسیم شدند: گروه جوانان (۲۰-۳۵ ساله) که می‌توان آن‌ها را نسل جدید کردها دانست و گروه افراد مسن (بالای ۵۰ سال) به عنوان نسل قدیم‌تر. بنابراین شرکت‌کنندگان ۶۰ فرد جوان و ۶۰ فرد میان‌سال به بالا بودند. جایگاه اجتماعی شرکت‌کنندگان عامل دیگری بود که در پژوهش گنجانده شد. این عامل با توجه به سطح تحصیلات شرکت‌کنندگان سنجیده شد و آن‌ها به دو گروه دارای تحصیلات دانشگاهی و بدون تحصیلات دانشگاهی تقسیم شدند.

گروه دانشگاهی شامل اساتید دانشگاه‌ها و دبیران دبیرستان‌های شهر مهاباد بودند. گروه غیردانشگاهی نیز شامل افراد باسواد مهابادی دارای شغل آزاد یا بیکار و چند نفر بی‌سواد بودند. مردان غیردانشگاهی مشاغلی آزاد مثل مغازه‌داری، مکانیکی و رانندگی داشتند و شماری از آن‌ها بیکار بودند. زنان غیردانشگاهی شرکت‌کننده در تحقیق همگی خانه‌دار بودند. بر این اساس، گویشوران دارای تحصیلات دانشگاهی با جایگاه

اجتماعی بالا (+H) و غیردانشگاهیان با جایگاه اجتماعی پایین (-H) شمرده شدند. پرسش‌نامه‌های تکمیل‌گفت‌وگو برای افراد بی‌سواد به صورت شفاهی تنظیم شد. طرح کدگذاری مورد استفاده در این تحقیق، همان طرحی است که کوهن و اولشتین (۱۹۸۱)، اولشتین و کوهن (۱۹۸۳) و بلوم-کولکا (۱۹۸۴) در مطالعاتشان روی کارگفت‌عذرخواهی به‌کار برده‌اند و عبارت‌اند از: ابزار بیانگر نیروی غیربیانی، توضیح، پذیرش مسئولیت، پیشنهاد جبران، نگرانی برای شنونده و قول عدم تکرار. این شش کد با سه کد دیگر که از مطالعه آزمایشی به دست آمدند، ترکیب شدند. این سه کد عبارت‌اند از غیرعمدی بودن، بیان شرمساری و راهبرد غیرکلامی. این سه کد اساس تحلیل داده‌ها در این تحقیق هستند.

۵. یافته‌های تحقیق

یافته‌های پژوهش حاضر به تفکیک متغیرهای جامعه‌شناختی مورد بررسی، یعنی جنسیت، سن و جایگاه اجتماعی، بدین شرح‌اند:

۵-۱. تفاوت‌های جنسیتی

تفاوت‌های جنسیتی را می‌توان در استفاده از راهبرد ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی و بیان شرمساری مشاهده کرد. گروه مردان از ۴۴۱ فرمول معنایی ابزار بیانگر نیروی غیربیانی و زنان از ۴۰۵ فرمول معنایی ابزار بیانگر نیروی غیربیانی در عذرخواهی از هم‌جنس خود استفاده کرده‌اند (ر.ک: جدول ۱). همین تفاوت در عذرخواهی از جنسیت مخالف دیده می‌شود (نک: جدول ۲). مردان بیش از زنان از راهبرد بیان شرمساری استفاده می‌کنند (مردان: ۳۰ و زنان: ۲۴). این تفاوت در تمام موقعیت‌های عذرخواهی دیده می‌شود و می‌تواند بیانگر تمایل بیشتر مردان کردزبان به عذرخواهی باشد. در رابطه با راهبرد توضیح به‌عنوان دومین راهبرد پربسامد، تفاوت چندانی بین گروه‌های زنان و مردان دیده نمی‌شود (جدول‌های ۱ و ۲). این مسئله نشان می‌دهد راهبرد توضیح-صرف‌نظر از جنسیت فرد عذرخواهی‌کننده-یکی از ویژگی‌های عذرخواهی در فرهنگ کُردی است. درباره راهبرد پیشنهاد جبران، وضعیت متفاوت است. مردان بیش از زنان

راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان گُردی و... _____ بهمن زندی و همکاران

از این راهبرد استفاده می‌کنند. دلیل این امر به عوامل اجتماعی - اقتصادی فرهنگ کردی برمی‌گردد. در این جامعه زنان درآمد مالی ندارند و در نتیجه از نظر اقتصادی مستقل نیستند و بیشتر از سوی دیگر اعضای خانواده حمایت مالی می‌شوند.

یافته‌های این پژوهش درخصوص تفاوت جنسیتی در عذرخواهی، با نظریات لیکاف (۱۹۷۵)، هولمس (۱۹۹۵) و اسمیت (۲۰۰۸) همخوانی ندارد. آنان ادعا می‌کنند زنان از مردان مؤدب‌تر هستند و تمایل بیشتری به عذرخواهی دارند. برعکس، این یافته‌ها نشان می‌دهند در موقعیت‌های طراحی شده، مردان بیش از زنان به عذرخواهی تمایل دارند. مردان بیش از زنان از فرمول‌های ابزارهای بیانگر نیروی غیرزبانی و راهبرد مسئولیت‌پذیری استفاده کرده‌اند (جدول‌های ۱ و ۲).

همچنین نتایج به‌دست‌آمده در این تحقیق ادعای رودمان و گاندوسی (۱۹۸۲) را رد می‌کند. از نظر آنان زنان بیش از مردان به مسئولیت‌پذیری تمایل دارند. برعکس، تحقیق حاضر نشان می‌دهد مردان بیش از زنان در عذرخواهی از هم‌جنس خود از راهبرد مسئولیت‌پذیری استفاده می‌کنند (۴۷ در مقابل ۲۶). اگرچه مردان در عذرخواهی از جنس مخالف کمتر از این راهبرد بهره می‌گیرند؛ اما در مجموع مردان نیز میل بیشتری به پذیرش مسئولیت در عذرخواهی دارند (مردان: ۳۳ و زنان: ۱۸). همچنین هم مردان و هم زنان هنگام عذرخواهی از هم‌جنس خود، بیش از عذرخواهی در موقعیت‌های بین‌جنسیتی از راهبردهای عذرخواهی استفاده می‌کنند. این مسئله بیانگر اهمیت جنسیت شخص آسیب‌دیده در انتخاب راهبرد مسئولیت‌پذیری است؛ زیرا هر دو گروه نسبت به جنسیت خود تعصب نشان می‌دهند. کاهش شدید بسامد مسئولیت‌پذیری در تقابل با جنسیت مخالف می‌تواند دلیل دیگری نیز داشته باشد؛ قوانین ارتباطی اجتماعی که متأثر از ارزش‌های اجتماعی دربارهٔ ارتباطات بین‌جنسیتی در فرهنگ کردی است.

حتی این تفاوت‌ها در استفاده از خرده‌راهبردها نیز دیده می‌شوند. نتایج نشان می‌دهند که مردان بیش از زنان از تشدیدکننده‌ها (۶۸ در مقابل ۳۱)، سوگند به خدا (۱۰۳ در مقابل ۹۷) و اصطلاحات خویشاوندی (۱۲۲ در مقابل ۸۰) استفاده می‌کنند. در همین ارتباط، مردان بیش از زنان در عذرخواهی از جنسیت مخالف از خرده‌راهبردها بهره می‌گیرند. مصاحبه‌شوندگان نیز مفهوم تفاوت‌های جنسیتی را تأیید کرده‌اند. آن‌ها معتقد

بودند عذرخواهی که در مواجهه با هم‌جنس مؤدبانه است، ممکن است در تقابل با جنسیت مخالف توهین شمرده شود. نمونه‌ای واضح‌تر به راهبردهای غیرکلامی برمی‌گردد. استفاده از ویژگی‌های فرازبانی غیرکلامی مانند دست دادن، بوسیدن و بغل کردن که برای افراد هم‌جنس علامت صداقت و صمیمیت هستند، در مواجهه با جنسیت مخالف به‌طورکلی قابل‌استفاده نیستند. راهبردهای غیرکلامی به‌واسطه وجود هنجارهای اجتماعی مرتبط با جنسیت بیش از دیگر راهبردها به جنسیت حساس هستند. مصاحبه‌شوندگان رعایت قوانین فرهنگی، اجتماعی و دینی را ضرورت‌هایی برای روابط بین دو جنسیت می‌دانستند، به همین علت جنسیت مخاطب اهمیت فراوانی در تعیین شدت خطا دارد؛ در نتیجه، راهبردها و خرده‌راهبردهای متفاوتی در تقابل با هر دو گروه جنسیتی کاربرد دارند. حتی می‌توان گفت در صورت عدم رعایت هنجارهای اجتماعی، یک عذرخواهی مؤدبانه ممکن است به توهینی بزرگ به مخاطب تبدیل شود؛ بنابراین، در موقعیت‌های خاص فرد مجبور می‌شود به خاطر نقص در توانش اجتماعی-کاربردشناختی از عذرخواهی اشتباه خود عذرخواهی کند.

جدول ۱: بسامد راهبردهای عذرخواهی بر اساس جنسیت در موقعیت‌های هم‌جنسیتی

رایج	غیر کلامی	بیان شمرساری	عدم تمهید	تکرار برای شنونده	قول عدم تکرار	پیشنهاد تکرار	توضیح	مسئولیت	WIFID	رایج‌دهای عذرخواهی
۱۲۰۰	۲	۳۰	۱۱۵	۳۸	۹۵	۹۵	۳۳۷	۴۷	۴۴۱	مردان
۱۱۴۷	۸	۲۴	۱۵۴	۳۰	۷۶	۸۴	۳۴۰	۲۶	۴۰۵	زنان
۲۳۴۷	۱۰	۵۴	۲۶۹	۶۸	۱۷۱	۱۷۹	۶۷۷	۷۳	۸۴۶	جمع

راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان گُردی و... بهمن زندی و همکاران

جدول ۲: بسامد راهبردهای عذرخواهی بر اساس جنسیت در موقعیت‌های بین‌جنسیتی

راهبردهای عذرخواهی	IFIDها	مسئولیت	توضیح	پیشنهاد جبران	قول عدم تکرار	نگرانی برای شنونده	عدم تعهد	بیان شرمساری	غیرکارایی	جمع
مردان	۴۴۱	۳۳	۲۲۶	۹۲	۹۲	۲۴	۱۲۲	۲۵	۲	۱۱۶۷
زنان	۳۸۷	۱۸	۳۴۱	۸۱	۷۴	۱۹	۱۳۰	۱۸	۱۹	۱۰۶۷
جمع	۸۱۸	۵۱	۶۶۷	۱۷۳	۱۶۶	۵۳	۲۵۲	۴۳	۱۱	۲۲۳۴

۲-۵. تفاوت‌های سنی

نتایج در رابطه با تفاوت‌های سنی نشان می‌دهد که شرکت‌کنندگان جوان در موقعیت‌های مورد مطالعه بیش از مسن‌ترها به عذرخواهی تمایل دارند. به این معنی که نسل جوان از راهبردهای عذرخواهی بیشتری استفاده می‌کنند. یکی از دلایل این مسئله نیاز بیشتر جوان‌ها به مفهوم‌سازی و سنجش دقیق‌تر و محتاطانه‌تر خطا نسبت به پیرترهاست. در برخی از موقعیت‌ها جوان‌ترها کمتر از افراد مسن مورد اعتماد هستند. لذا، آن‌ها مجبور می‌شوند برای جبران این نقیصه بیش از مسن‌ترها به عذرخواهی گرایش داشته باشند. دلیل دیگر ارتباط جوان‌ترها با اجتماع و تمایل بیشتر به ابراز و تصریح عقاید و خصوصیات سنی‌شان است. البته، در این بین راهبرد غیرکلامی تنها راهبردی است که بیشتر مورد علاقه مسن‌ترهاست. این راهبرد نیز حساس به سن است و معمولاً افراد هم‌سن و سال همدیگر را می‌بوسند و بغل می‌کنند. جوان‌ترها معمولاً در مواجهه با افراد پیر دست آن‌ها را می‌بوسند. همان‌طور که مصاحبه‌شونده شماره دوازده هم این سبک ادب را به افراد مسن محدود دانست.

تمایل کمتر شرکت‌کنندگان گُردزبان مسن نسبت به جوان‌ترها به میزان اعتبار و اعتماد آن‌ها برمی‌گردد. این ادعا با یافته‌های سارفو (۲۰۱۱) درباره تأثیر سن بر راهبردهای رد درخواست در زبان غنایی همخوانی دارد. همچنین، این گفته ادعای چانگ (۲۰۰۸) درباره اهمیت بیشتر شخصیت گوینده نسبت به گفتار را تأیید می‌کند؛ اگر مردم به صداقت گوینده اعتماد کنند، گفتار گوینده، فارغ از آنچه می‌گوید، تأیید می‌شود. اهمیت جامعه‌شناختی زبان عامل سن و سال در فرهنگ سلسله‌مراتبی کردی،

سبب بروز این وضعیت می‌شود. نوینگر (۲۰۰۱) فرهنگ‌های ژاپنی و چینی را نیز دارای این ویژگی می‌داند. به همین علت افراد مسن نیازی به استفاده زیاد از راهبرد توضیح، بیان عدم تعمد و نگرانی برای شنونده ندارند. در عوض آن‌ها بر استفاده از ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی متداول بیش از راهبردها تمرکز می‌کنند.

از سوی دیگر، در فرهنگ کردی هنگام عذرخواهی از افراد مسن از راهبردهای بیشتری استفاده می‌شود؛ به عبارت دیگر، افراد مسن هنگام عذرخواهی از راهبردهای کمتری استفاده می‌کنند و هنگامی که پذیرنده عذرخواهی باشند راهبردهای بیشتری دریافت می‌کنند؛ زیرا در جامعه سلسله‌مراتبی گردی که در آن سن بالا و جایگاه اجتماعی بالا سبب احترام می‌شود، جایگاه سن بسیار مهم است. بنابراین، این پژوهش اهمیت سن و جایگاه اجتماعی بالا را در دریافت عذرخواهی مؤدبانه در فرهنگ کردی شفاف می‌کند. این یافته با بحث کادار و میلز (۲۰۱۱) درباره سن و جایگاه اجتماعی در فرهنگ‌های شرقی هماهنگ است.

افراد مسن در هیچ وضعیتی با اسم کوچک بدون همراهی عنوان اجتماعی یا اصطلاح خویشاوندی (مثل عمو برای مردان و مادر برای زنان) خطاب قرار داده نمی‌شوند که بیانگر ادب درگیری است. به همین علت، افراد پیر به عنوان بخشی از جامعه درگیر هستند. البته، خطاب‌قراردادن مرد یا زن پیر به اسم کوچک بدون درگیر کردن آن‌ها بی‌ادبی است. این ویژگی منعکس‌کننده جمع‌گرا بودن فرهنگ گردی است که در آن پیرها عضوی از خانواده به حساب می‌آیند. برعکس، مشخص شد که گردها به عذرخواهی از افراد کم‌سن و سال تمایلی ندارند و از کودکان به صورت مستقیم عذرخواهی نمی‌کنند. در عوض، بزرگ‌ترها تلاش می‌کنند با بوسیدن کودکان و با صحبت‌های دوستانه و خوشایند بچه‌ها را راضی کنند.

راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان گردی و... بهمن زندی و همکاران

جدول ۳: بسامد راهبردهای عذرخواهی بر اساس رده سنی در موقعیت‌های هم‌جنسیتی

جمع	غیرکلامی	بیان شرمساری	عدم تعهد	نگرانی برای شونده	قول عدم تکرار	پیشنهاد جبران	توضیح	مسئولیت	هاFID	راهبردهای عذرخواهی
۱۱۰۳	۶	۲۵	۱۱۷	۳۴	۷۵	۸۷	۳۲۵	۳۱	۴۰۴	بزرگسالان مسن
۱۱۴۴	۴	۲۹	۱۵۲	۳۵	۹۶	۹۲	۳۵۲	۴۲	۴۴۲	جوانان
۲۲۴۷	۱۰	۵۴	۲۶۹	۶۸	۱۷۱	۱۷۹	۶۷۷	۷۳	۸۴۶	جمع

جدول ۴: بسامد راهبردهای عذرخواهی بر اساس رده سنی در موقعیت‌های بین‌جنسیتی

جمع	غیرکلامی	بیان شرمساری	عدم تعهد	نگرانی برای شونده	قول عدم تکرار	پیشنهاد جبران	توضیح	مسئولیت	هاFID	راهبردهای عذرخواهی
۱۰۳۳	۶	۱۶	۱۰۷	۲۶	۷۷	۸۴	۳۲۱	۱۷	۳۸۹	بزرگسالان مسن
۱۱۹۱	۵	۲۷	۱۴۵	۲۷	۸۹	۸۹	۳۴۶	۳۴	۴۲۹	جوانان
۲۲۲۴	۱۱	۴۳	۲۵۲	۵۳	۱۶۶	۱۷۳	۶۶۷	۵۱	۸۱۸	جمع

۳-۵. جایگاه اجتماعی

یافته‌های مرتبط با راهبردهای عذرخواهی و جایگاه اجتماعی افراد در تقابل با ادعای ساچی (۱۹۹۸) قرار دارد. ساچی معتقد است افراد دارای جایگاه اجتماعی پایین معمولاً شدت خطا را بیش از دیگران می‌بینند. برعکس این ادعا، در این تحقیق مشخص شد افراد با جایگاه اجتماعی بالا بیش از افراد با جایگاه اجتماعی پایین به عذرخواهی تمایل دارند. آن‌ها از ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی ($HS=۴۴۹$ و $LS=۳۹۷$) و مسئولیت‌پذیری ($HS=۴۹$ و $LS=۷۵$) در عذرخواهی از هم‌جنس خود استفاده می‌کنند (رک: جدول ۵).

نسبت این بسامد در عذرخواهی از جنسیت مخالف کاهش می‌یابد و بدین شرح است: ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی: $HS=494$ و $LS=394$ و مسئولیت‌پذیری: $HS=34$ و $LS=17$ (ر.ک: جدول ۶). البته در این حالت هم، افراد دارای جایگاه اجتماعی بالاتر از راهبردهای بیشتری استفاده می‌کنند. دلیل این وضعیت را می‌توان به سطح بالای شرکت‌کنندگان به‌عنوان افراد با جایگاه بالا دانست. به‌علاوه، آن‌ها بیش از افراد با جایگاه اجتماعی پایین از راهبرد نگرانی برای شنونده استفاده می‌کنند (۴۶ در مقابل ۲۲) (ر.ک: جدول‌های ۵ و ۶).

می‌توان این ادعا را نیز مطرح کرد که بسامد کم راهبردهای اصلی عذرخواهی (به‌ویژه ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی و مسئولیت‌پذیری) در گفتار شرکت‌کنندگان با جایگاه اجتماعی پایین به‌عامل جنسیت مربوط است. زنان با جایگاه اجتماعی پایین کمترین استفاده را از این راهبردها داشته‌اند. البته، افراد جایگاه اجتماعی پایین به استفاده از توضیح (۳۵۴ در مقابل ۳۲۳) و بیان عدم تعمد- فارغ از جنسیت مخاطب- تمایل دارند.

جدول ۵ آمار مربوط به عذرخواهی از هم‌جنس و جدول ۶ عذرخواهی از جنسیت مخالف را نشان می‌دهد. این یافته‌ها بحث مطرح‌شده توسط بیرق‌آغلو و سیفیانو (۲۰۰۱) درباره اولویت جایگاه اجتماعی بر دیگر عوامل اجتماعی را تأیید می‌کند. این پژوهش بر اساس تقسیم‌بندی جایگاه اجتماعی افراد، بالاترین بسامد ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی و مسئولیت‌پذیری را برای افراد دارای جایگاه اجتماعی بالا (ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی = ۴۴۹ و مسئولیت‌پذیری = ۴۴) بیان می‌کند. در مقابل، گویشوران با جایگاه اجتماعی پایین کمترین میزان استفاده از این راهبرد را داشته‌اند (ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی = ۲۹ و مسئولیت‌پذیری = ۲۹). ذکر این نکته ضروری است که نقش جایگاه اجتماعی در بین زنان در استفاده از راهبردهای ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی و مسئولیت‌پذیری بیش از مردان است. بر اساس این یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که زنان دارای جایگاه اجتماعی بالا بیش از زنان جایگاه اجتماعی پایین - فارغ از سن آنان - به عذرخواهی تمایل دارند. این یافته‌ها مؤید فرضیه توماس درباره اولویت قدرت بر جنسیت است.

راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان گُردی و... _____ بهمن زندی و همکاران

البته، این نظر با ادعای بلوشی (۲۰۰۶) و اینگل (۲۰۰۱) در تضاد است، برای نمونه افراد دارای جایگاه اجتماعی بالا (اساتید دانشگاه و معلمان) حاضر نبودند از دانشجویان به سبب تأخیر در تصحیح اوراق امتحانی عذرخواهی کنند. دلیل این وضعیت به عدم احساس ضرورت برای عذرخواهی برمی گردد. پس می توان استدلال کرد که شدت خطا به نگرش فرد عذرخواهی کننده بستگی دارد. به این صورت عدم عذرخواهی استاد و معلم از دانش آموز به دلیل احساس اهمیت و برتری نسبت به مخاطب است. این بحث را می توان نتیجه تأثیر جایگاه اجتماعی در عذرخواهی کردی دانست.

با بررسی تأثیر مشترک متغیرهای اجتماعی در این پژوهش این نتایج به دست آمد: مردان جوان با جایگاه اجتماعی بالا بیشترین تمایل را به عذرخواهی دارند و زنان پیر با جایگاه اجتماعی پایین کمترین تمایل به عذرخواهی را در گفتار خود به کار می برند. پس تأثیر جنسیت، سن و جایگاه اجتماعی به دست آمده در این تحقیق با ادعای چانگ (۲۰۰۸) درباره نقش این عوامل فرهنگی در استفاده از راهبردهای عذرخواهی مرتبط است.

جدول ۵: بسامد راهبردهای عذرخواهی بر اساس جایگاه اجتماعی در موقعیت های هم جنسیتی

جمع	غیر کلامی	بیان شرمساری	عدم تعمد	نگرانی برای شنونده	قول عدم تکرار	پیشنهاد جبران	توضیح	مسئولیت	IAPID	راهبردهای عذرخواهی
۱۲۰	۵	۳۰	۱۲۵	۴۶	۸۶	۹۲	۲۲۳	۴۴	۲۴۹	جایگاه بالا
۱۱۴۷	۵	۲۴	۱۴۴	۲۲	۸۵	۸۷	۳۵۴	۲۹	۳۹۷	جایگاه پایین
۲۳۴۷	۱۰	۵۴	۲۶۹	۶۸	۱۷۱	۱۷۹	۶۷۷	۷۳	۸۴۶	جمع

جدول ۶: بسامد راهبردهای عذرخواهی بر اساس جایگاه اجتماعی در موقعیت‌های بین‌جنسیتی

راهمبردهای عذرخواهی	IFIDها	مسئولیت	توضیح	پیشنهاد جبران	قول عدم تکرار	تکراری برای شنونده	عدم تعمد	بیان شرمساری	غیر کلامی	جمع
جایگاه بالا	۴۴۴	۳۴	۳۲۱	۹۱	۸۶	۳۸	۱۲۰	۲۹	۴	۱۱۴۷
جایگاه پایین	۳۹۴	۱۷	۳۴۶	۸۲	۸۰	۱۵	۱۳۲	۱۴	۷	۱۰۸۷
جمع	۸۱۸	۵۱	۶۶۷	۱۷۳	۱۶۶	۵۳	۲۵۲	۴۳	۱۱	۲۲۳۴

۴-۵. ادب منفی و بی‌ادبی مثبت براون- لوینسون در زبان کردی

یافته‌های پژوهش حاضر مفهومی از وجهه در زبان کردی ارائه می‌کند که با مفاهیم مختلف وجهه «وجهه مثبت و منفی» براون و لوینسون (۱۹۸۷) هم مشابه و هم متفاوت است. در رابطه با «وجهه مثبت و منفی» براون و لوینسون (۱۹۸۷) باید گفت این پژوهش در باب تمایل فرد به ایجاد ارتباط و تعامل به‌عنوان عضوی از گروه با مفهوم وجهه مثبت، سازگار است. این ادعا در تمامی موقعیت‌های پرسش‌نامه تکمیل‌گفت‌وگو غیر از موقعیت شماره پنج ثابت می‌شود. دیگر نشانه مفهوم وجهه مثبت/درگیری در زبان کردی بسامد بالای اصطلاحات خویشاوندی است (۲۰۲ بار با هم‌جنس و ۳۳۰ بار با جنسیت مخالف) که علامت درگیر بودن افراد، پرکردن شکاف بین آن‌ها و شناسایی آن‌ها همچون اعضای خانواده است. در مورد بحث فرد و شخص، مفهوم وجهه در زبان کردی تا حد زیادی با مفهوم وجهه گروهی، مشابه فرهنگ فارسی است که نمونه بارز فرهنگ‌های جمع‌گرا شمرده می‌شود. پس، مفهوم وجهه براون و لوینسون مبنی بر فردگرا بودن با فرهنگ کردی سازگار نیست.

راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان گردی و... بهمین زندگی و همکاران

جدول ۷: راهبردهای عذرخواهی مورد استفاده زنان و مردان کرد زبان برای عذرخواهی از مخاطبان هم جنسیت در دوازده موقعیت

S6			S5			S4			S3			S2			S1			موقعیت
جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	راهبرد IFID ها
۵۹	۲۷	۳۲	۸۷	۳۷	۵۰	۴۱	۱۴	۷	۷۱	۳۶	۳۵	۶۲	۳۳	۲۹	۱۱۴	۵۵	۵۹	پذیرش مسئولیت
۳۶	۱۱	۲۵	۱۰۰	۵۳	۴۷	۶۱	۳۲	۲۹	۱۰۳	۴۵	۵۸	۴۳	۱۸	۲۵				توضیح
۸۹	۴۹	۴۰				۸۲	۴۰	۴۲	۲	۰	۲							پیشنهاد جبران
			۳	۰	۳	۱	۰	۱				۲	۲	۰				قول عدم تکرار
۱۳	۶	۱	۱	۰	۱				۱۱	۵	۶	۱۸	۷	۱۱				نگرانی برای شونده
۲	۰	۲	۱	۰	۱				۳۶	۲۸	۸	۹۲	۴۶	۲۶	۲۵	۱۹	۶	بیان عدم تعهد
۲۵	۱۱	۱۴	۲	۱	۱	۱	۱	۰	۲	۰	۲							بیان شرمساری
						۷	۶	۱										عذرخواهی
S12			S11			S10			S9			S8			S7			موقعیت
جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	راهبرد IFID ها
۵۲	۲۵	۲۷	۷۱	۳۳	۳۸	۷۶	۳۸	۳۸	۲۷	۲۴	۲۳	۱۱۳	۵۷	۵۶	۷۳	۲۶	۲۷	پذیرش مسئولیت
			۵	۰	۵	۷	۵	۲	۱۰	۴	۶	۴	۱	۳	۶	۲	۴	توضیح
۱۰۶	۵۱	۵۵	۱۰۷	۵۳	۵۴				۶۶	۳۷	۲۹	۲	۲	۰				پیشنهاد جبران
						۹۵	۴۴	۵۱										قول عدم تکرار
۵۲	۲۵	۲۷	۲۵	۹	۱۶				۸۸	۴۰	۲۸							نگرانی برای شونده
۳	۲	۱	۲	۲	۰	۷	۲	۳				۱۳	۴	۹				بیان عدم تعهد
						۳۳	۱۷	۱۶				۷۶	۳۹	۳۷	۱۲	۵	۷	بیان شرمساری
			۱	۱	۰	۷	۳	۴	۱۴	۸	۹	۲	۲	۰				عذرخواهی غیر کلامی

جدول ۸: راهبردهای عذرخواهی مورد استفاده زنان و مردان کرد زبان برای عذرخواهی از مخاطبان با جنسیت مخالف در دوازده موقعیت

S6			S5			S4			S3			S2			S1			موقعیت
جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	راهبرد IFID ها
۶۰	۲۹	۳۱	۸۴	۳۲	۵۲	۲۱	۱۲	۹	۶۳	۳۰	۳۳	۵۶	۳۲	۲۴	۱۰۲	۴۸	۵۴	پذیرش مسئولیت
۲۵	۸	۱۷							۲	۱	۱							توضیح
۹۱	۵۱	۴۰	۹۲	۵۳	۳۹	۶۰	۳۱	۲۹	۱۰۶	۴۷	۵۹	۴۵	۱۷	۲۸				پیشنهاد جبران
			۶	۱	۵	۱	۰	۱				۲	۲	۰				قول عدم تکرار
۱۲	۴	۸							۵	۰	۵	۱۴	۲	۱۲				نگرانی برای شونده
۲	۰	۲	۲	۰	۲				۳۳	۲۴	۹	۸۵	۴۴	۴۱	۳۰	۱۳	۱۷	بیان عدم تعهد
۱۶	۵	۱۱	۲	۱	۱										۲	۲	۰	بیان شرمساری
						۸	۶	۲										عذرخواهی
S12			S11			S10			S9			S8			S7			موقعیت
جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	جمع	زنان	مردان	راهبرد IFID ها
۵۱	۲۲	۲۹	۷۳	۳۶	۳۷	۸۲	۴۰	۴۲	۵۱	۲۸	۲۳	۱۰۳	۴۹	۵۴	۷۲	۲۹	۲۳	پذیرش مسئولیت
			۴	۰	۴	۸	۵	۳	۶	۲	۴	۵	۱	۴	۱	۱	۰	توضیح
۱۰۳	۴۷	۵۶	۱۰۸	۵۲	۵۶	۹۲	۴۱	۵۱	۶۰	۳۱	۲۹	۲	۲	۰				پیشنهاد جبران
																		قول عدم تکرار
۴۵	۲۱	۲۴	۲۴	۱۰	۱۴				۸۹	۴۱	۴۸							نگرانی برای شونده
۴	۳	۱	۲	۲	۰	۷	۳	۴	۲	۲	۰	۶	۳	۳	۱	۰	۱	بیان عدم تعهد
						۳۴	۱۸	۱۶				۷۱	۳۳	۳۵	۱۱	۸	۵	بیان شرمساری
			۲	۱	۱	۸	۴	۴	۱۴	۴	۸	۱	۱	۰				عذرخواهی غیر کلامی

۶. نتیجه گیری

یافته‌های پرسش‌نامه تکمیل‌گفت‌وگو ۹ راهبرد اصلی و ۴ خرده راهبرد تقویتی را نشان می‌دهد. نتایج، وقوع پربسامد راهبردهای ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی و توضیح را نشان می‌دهد. در بیشتر موارد ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی به‌وسیله دیگر راهبردها به‌خصوص راهبرد توضیح پشتیبانی می‌شوند. دلیل این امر قدرت ناکافی ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی در موقعیت‌های جدی است. گویشوران کُردزبان این پژوهش، برای عذرخواهی از ۷ فرمول معنایی ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی به‌شکل درخواست، افعال امری و گاهی به‌صورت یک اسم استفاده کردند. در این مقاله، ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی رسمی بالاترین بسامد را دارند. البته، ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی اجتماعی - دینی مطلوب‌ترین فرمول‌ها از دید مصاحبه‌شوندگان بودند. ترکیب این دو بیانگر اهمیت فراوان هر دو فرمول ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی در عذرخواهی است. کُردزبان‌ها از زمان‌های خاص مثل اعیاد و مناسبت‌های دینی برای عذرخواهی استفاده می‌کنند. در این رابطه، انواع ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی در روزهای عید به خاطر تأثیر دین بر فرهنگ کردی به‌کار می‌روند. ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی اجتماعی - دینی تنها فرمول‌های معنایی فعال در روزهای عید هستند و دیگر ابزارهای بیانگر نیروی غیربیانی کاملاً غیرفعال می‌شوند؛ این ویژگی اجتماعی - کاربردشناختی در عذرخواهی زبان کردی، در زبان انگلیسی و دیگر زبان‌ها گزارش نشده است.

خلاف یافته‌های پژوهشگران غربی، در جامعه کردی مردان بیش از زنان به عذرخواهی تمایل دارند. در رابطه با جنسیت پذیرنده عذرخواهی، مردان به عذرخواهی از زنان بیش از زنان تمایل دارند؛ در مقابل، زنان در مواجهه با هم‌جنس خود بیشتر عذرخواهی می‌کنند تا در مواجهه با مردان. گویشوران در مواجهه افراد مسن بیشتر به عذرخواهی تمایل دارند تا زمانی که مخاطب آن‌ها جوان باشد. همچنین، آن‌ها از کودکان عذرخواهی نمی‌کنند. هیچ عذرخواهی توسط والدین نسبت به فرزندانشان مشاهده نمی‌شود که این امر هم به سن مخاطب و هم به رابطه اجتماعی نزدیک آن‌ها برمی‌گردد. نکته دیگر درباره فاصله اجتماعی این است که مردان در برخورد با افراد

راهبردهای کارگفت عذرخواهی در زبان کُردی و... _____ بهمن زندگی و همکاران

غریبه به عذرخواهی تمایل بیشتری دارند و از این نظر در تقابل کامل با زنان قرار می‌گیرند. دلیل این مسئله محدودیت‌های تحمیل شده بر زنان است که در برخورد با مردان غیرفامیل آزادی چندانی ندارند.

مسئولیت‌پذیری به‌عنوان راهبردی پربسامد در دیگر پژوهش‌ها در عذرخواهی زنان کردزبان کاربرد چندانی ندارد؛ زیرا این راهبرد، عذرخواهی را به نوعی تحقیر شخصی تبدیل می‌کند. خرده راهبردها (تشدید، سوگند، و اصطلاحات خویشاوندی) بخش حمایتی انفکاک‌ناپذیر عذرخواهی در زبان کردی هستند. به‌علاوه، آن‌ها ویژگی‌های اجتماعی زبان کُردی را نشان می‌دهند؛ زیرا هر یک بازتاباننده یک جنبه از تصویر فرهنگ کردی است. همراهی خرده‌راهبرد خویشاوندی با عذرخواهی بیان‌گر ویژگی جمع‌گرا بودن فرهنگ کردی است. این ویژگی به‌وسیله عذرخواهی گروهی از خطای فردی در موقعیت‌های خاص - که خطا بر گروه اثر منفی می‌گذارد - نشان داده می‌شود.

جایگاه اجتماعی عاملی مهم در الزام عذرخواهی است. افراد دارای جایگاه اجتماعی بالا نسبت به افراد پایین دست خود عذرخواهی نمی‌کنند و در اصطلاح وجود فاصله زیاد قدرت اجتماعی افراد، موقعیت بدون عذرخواهی را به‌وجود می‌آورد. ویژگی‌های اجتماعی پذیرنده عذرخواهی عامل مهمی در تعیین شدت خطا و به‌کارگیری راهبردها در موقعیتی یکسان هستند. ویژگی‌های فرازبانی غیرکلامی (بوسیدن، بغل کردن، دست دادن یا هر تماس فیزیکی) نیز با توجه به جنسیت طرفین تعیین می‌شوند. این رفتارها در تعامل با هم‌جنس نشانه صمیمیت و صداقت هستند؛ ولی به‌دلیل هنجارهای اجتماعی حاکم بر فرهنگ کردی در موقعیت‌های بین‌جنسیتی خطاهای بزرگی به‌شمار می‌آیند.

از نظر سنی، افراد مسن به‌واسطه داشتن اعتبار اجتماعی - که پذیرش عذرخواهی آنان را ساده‌تر می‌کند - از راهبردهای کمتری استفاده می‌کنند. از سوی دیگر، افراد جوان برای جبران سن کمتر خود از راهبردهای بیشتری استفاده می‌کنند. سن پذیرنده عذرخواهی نیز در تعیین راهبردهای عذرخواهی در زبان کردی مهم است. تمام گروه‌های مورد مطالعه، اهمیت سن بر اساس سلسله‌مراتب اجتماعی حاکم را در نظر دارند و در مواجهه با افراد مسن مؤدب‌تر هستند.

ترکیب جایگاه اجتماعی و سن افراد عامل مهمی در عذرخواهی‌های فرهنگ کردی است. گویشوران دارای جایگاه اجتماعی بالا به عذرخواهی تمایل بیشتری دارند، پس جوانان دارای جایگاه اجتماعی بالا متأثر از تحصیلات عالی بالاترین تمایل را به عذرخواهی دارند؛ بنابراین، در فرهنگ کردی جایگاه اجتماعی افراد بر جنسیت آن‌ها برای تمایل به عذرخواهی اولویت دارد. از سوی دیگر، جایگاه اجتماعی مخاطب نیز در دریافت راهبردهای بیشتر مؤثر است. کردزبان‌ها در مقابل افراد دارای جایگاه اجتماعی بالا مؤدب‌تر هستند و آن‌ها را افرادی با اعتبار اجتماعی بالا می‌دانند که گاهی برای عذرخواهی باید به منزل آن‌ها بروند. همچنین، فاصله اجتماعی افراد عاملی مهم در عذرخواهی است. مردان در مواجهه با افراد غریبه تمایل بیشتری به عذرخواهی دارند. در مقابل زنان در مواجهه با آشنایان بیشتر عذرخواهی می‌کنند و گاهی در موقعیت‌های خاص، زنان دارای جایگاه اجتماعی پایین بدون هیچ عذرخواهی از افراد غریبه، موقعیت را ترک می‌کنند.

پی‌نوشت‌ها:

1. politeness
2. Watts
3. Brown & Levinson
4. socio-pragmatic
5. offence
6. apology strategies
7. Kadar & Mills
8. social dimensions
9. sex
10. age
11. social status
12. politeness: some universals in language usage.
13. Grice
14. cooperation principles
15. Fraser
16. Owen
17. Blum-kulka
18. Tingham
19. Sridhar
20. Lee
21. Chang
22. request

23. Searl
24. face-saving
25. taking responsibility
26. account/explanation
27. offer of repair
28. promise of forbearance
29. concern for hearer
30. intensifiers
31. quota sampling

منابع

- زندی، بهمن (۱۳۹۳). «بررسی دیوانوشته‌های شهر تهران از دیدگاه جامعه‌شناسی زبان». *مطالعات و تحقیقات اجتماعی*. دوره ۳. ش ۲. صص ۳۳۵ - ۳۵۵.
- سرمد، زهره و دیگران (۱۳۹۴). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*. تهران: آگه.
- صفارمقدم، احمد (۱۳۸۸). «مقایسه عناصر ادب در زبان‌های کره‌ای و فارسی». *تحقیقات فرهنگی ایران*. دوره دوم. ش ۱. صص ۹۸-۷۷.
- مدرس خیابانی، شهرام (۱۳۹۱). *آسیب‌شناسی زبان طنز در برنامه‌های صدا و سیما*. تهران: مرکز تحقیقات صدا و سیما.
- Afghari, A. (2007). "A Sociopragmatic Study of Apology Speech Act Realization Patterns in Persian". *Speech Communication*. No. 49. pp. 177-185.
- Afghari, A. & A. Karimnia (2007). "A Contrastive Study of Four Cultural Differences in Everyday Conversation Between English and Persian". *Intercultural Communication Studies*. No. 16.1. pp. 243-250.
- Akbari, Z. (2002a). "Extracting and Categorizing the Range of Persian Speakers' Usage of Politeness Strategies". *Research Journal of Isfahan University*. No. 13. PP. 34-56.
- ----- (2002b). "The Realization of Politeness Principles in Persian". *Karen's Linguistics Issues*. No. 12. pp.120-135.
- Blum-Kulka, S. (1987). "Indirectness and Politeness in Requests: Same or Different?". *Journal of Pragmatics*. No. 11. pp. 131-146.
- Brown, P. and S. Levinson (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Grice, H. P. (1975). "Logic and conversation". eds. P. Cole & J. L. Morgan. *Syntax and Semantics*. vol. 3. Speech acts. New York: Academic Press.
- Goffman, E. (1971). *Relations in Public: Microstudies of the Public Order*. New York: Basic Books.
- Holmes, J. (1995). *Women, Men, and Politeness*. 1st ed. London: Longman.

- Irani, G. (2006). "Apologies and Reconciliation: Middle Eastern Rituals". *Taking Wrongs Seriously: Apologies and Reconciliation*. Stanford, CA: Stanford University Press. Pp.132-52.
- Kashkouli, Z. and A. Eslamirasekh (2013). "The Effect of Context-External Factors on Context-Internal Factors in Apology Perception: A Case in Iranian Context". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. No. 70. pp.1590-1599.
- Kecskes, Istvan (2011). *Discursive Approaches To Politeness*. Walter de Gruyter.
- Lakoff, R. (1975). *Language and Woman's Place*. 1st ed. New York: Harper & Row.
- Olshtain, E. & A. Cohen (1989). "Speech Act Behavior Across Languages. eds. H. W. Dechert & M. Raupach. *Transfer in language production*". (53-67). Norwood, NJ: Ablex.
- Tafaraji Yeganeh, Maryam (2012). "Apology Strategies of Iranian Kurdish-Persian Bilinguals: a Study of Speech Acts Regarding Gender and Education". *Frontiers of Language and Teaching*. vol. 3 (2012). Pp. 86-95.
- Watts, R. (2004). *Politeness*. 1st ed. Cambridge: Cambridge University Press.